Behörden und Kundenservice – kein Widerspruch

Mehr Service und Kundenorientierung, weniger Bürokratie und Amtssprache in der öffentlichen Verwaltung: Inwieweit dieses Ziel erreicht ist, untersucht das Forschungsprojekt „DISK" an der HWR Berlin.

17.10.2018

Das Forschunsgprojekt „DISK - Design institutionalisiert Service- und Kundenorientierung“ fragt, ob das New Public Management (Neues Steuerungsmodell), das der öffentlichen Verwaltung in Deutschland seit Jahren verordnet wird, hier etwas bewirkt hat, und überlegt gemeinsam mit Betroffenen (Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltung sowie deren Kund/innen), wie Formulare, Beschilderungen und Dienstleistungswege mithilfe von Dienstleistungsdesign kundenfreundlicher und serviceorientierter gestaltet werden können.

Die aus der Analyse vorhandener Medien und Abläufe gewonnenen Erkenntnisse sowie kreative Entwicklungen zur kundenfreundlicheren Kommunikation sollen unmittelbar den Umgang der Berliner Verwaltung mit den Bürger/innen verbessern und Fremden das Ankommen erleichtern.

Darüber hinaus wird DISK die Prozesse und Methoden aufzeigen, mithilfe derer die Behördenkommunikation analysiert und optimiert werden kann, und praxisnahe Tipps für Unternehmen der Kreativwirtschaft geben, die sich der Zusammenarbeit mit Behörden widmen.

So können KMUs des Clusters IKT (Informations- und Kommunikationstechnik), Medien und Kreativwirtschaft der Gemeinsamen Innovationsstrategie Berlin-Brandenburg dabei unterstützt werden, zügig, effizient und kreativ auf die besonderen Gegebenheiten öffentlicher Institutionen und stark hierarchischer Großorganisationen einzugehen.

Berlins Potenzial in der Kreativwirtschaft wird so für die Verwaltung der Stadt nutzbar gemacht – mit dem Ziel, den Berliner/innen und Neuankommenden raschen und kompetenten Service zu bieten.

DISK - Design institutionalisiert Service- und Kundenorientierung, unter Leitung von Prof. Dr. Marianne Egger de Campo, wird vom IFAF gefördert und gemeinsam mit der HTW Berlin durchgeführt.

Laufzeit: 1.4.2017 bis 31.3.2019

Gefördert durch das Institut für angewandte Forschung Berlin